

## ABSTRAK

Kondisi pasar seluler sudah mulai jenuh, tidak terkecuali di wilayah Jawa Barat. Hal ini ditandai dengan tingginya nilai “churn” di Telkomsel Regional Jawa Barat sebesar 39% pertahun, dimana lebih tinggi dari nilai churn Nasional yang hanya 15-20% per tahun. Nilai churn yang tinggi ini disebabkan oleh persaingan antar operator yang cukup ketat, dimana terdapat 6 (enam) operator di Jawa Barat yaitu Telkomsel, Indosat, XL, Hutchinson, Sinarmas, dan Ceria.

Bergesernya behaviour pelanggan dari *legacy voice* dan sms ke layanan data (sosmed, *chatting*, *browsing*, dll) serta meningkatnya jumlah pengguna *internet* dengan *mobile phone* menyebabkan *revenue* operator bergeser dari layanan *voice* dan sms menjadi layanan data (*internet*). Telkomsel Jawa Barat mencatat bahwa ada pergeseran komposisi *revenue* data dari 34% dari *revenue* total operator di Q1 2016 menjadi 85% di *first-half* 2017.

Untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis perusahaan, maka operator harus fokus menekan angka *churn* serendah mungkin terutama pelanggan data dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga akan berimpact ke loyalitas pelanggannya. Dalam penelitian ini, akan dianalisis mengenai pengaruh kualitas jaringan dan kualitas layanan pelanggan baik offline maupun online terhadap kepuasan pelanggan data dan loyalitasnya. Faktor-faktor kualitas jaringan yang diteliti adalah *speed*, *availability*, *accessibility*, *integrity*, dan *reliability*. Sementara faktor-faktor kualitas layanan pelanggan offline di pusat layanan pelanggan yang diteliti adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dan faktor – faktor kualitas layanan pelanggan online yang diteliti adalah *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*.

Sampel pelanggan yang diteliti adalah pelanggan data Telkomsel di wilayah Jawa Barat, yang aktif menggunakan layanan data baik untuk social media, *chatting*, ataupun sebagai modem serta pernah mendapatkan pelayanan di pusat layanan pelanggan (Grapari). Dan juga sudah menginstall aplikasi MyTelkomsel dan menggunakannya. Sampel pelanggan yang diambil sebesar 220 responden dan pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dengan jumlah

pertanyaan sebanyak 17 pertanyaan, dengan periode waktu selama bulan Juni - Juli 2018. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software* SmartPLS 3.0, karena metode ini mampu untuk menganalisa model pengukuran formative dan reflektif dan tanpa asumsi data harus terdistribusi normal, juga mampu menganalisa data dengan jumlah yang tidak terlalu banyak. Tahapan analisis terdiri dari membuat path model, analisis *outer model*, analisis *inner model*, path koefisien dan analisis keseluruhan model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas jaringan dan kualitas layanan pelanggan offline berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi kualitas layanan pelanggan online berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $t_{hitung} < t_{table}$ ). Sementara terhadap loyalitas pelanggan, ketiga variabel independen mempunyai pengaruh signifikan positif, dimana kualitas layanan pelanggan offline mempunyai pengaruh signifikan paling tinggi dibandingkan kualitas jaringan dan kualitas layanan online. Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan data juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan data.

**Kata kunci:** churn, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, SEM